

CLASIFICAREA SERVICIILOR

Autor:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

În literatură de specialitate, serviciile se clasifică după mai multe criterii, iar în continuare se vor prezenta cele mai importante din punct de vedere economic și social.

Dupa locul pe care îl ocupă în cadrul economiei naționale ale unei țări, serviciile se poziționează astfel:

- *Sectorul primar* (agricultura, silvicultura, pescuitul și mineritul);
- *Sectorul secundar* (industria prelucrătoare și construcțiile);
- *Sectorul terțial* (comerțul și serviciile).

După funcțiile îndeplinite:

- *Servicii de producție*: care satisfac nevoile producției de materiale ori sunt faze ale acestui proces;
- *Servicii asociate producției de bunuri* (cercetare-dezvoltare, publicitate etc.);
- *Servicii de distribuție* (comerț cu ridicata și cu amănuntul, transport, comunicații);
- *Servicii publice* (ale îndregii societății): sunt legate de asigurarea unui anumit nivel de trai al populației (sănătate, educației, apărare și Securitate etc.);
- *Servicii personale*: care se consumă în momentul prestării (turism, hotel, alimentație publică, servicii casnice și îngrijire personală etc.).

După natura activității și tipurile de beneficiari:

Nr. Crt.	Natura activității de servicii	Tipuri de beneficiari	
		Persoane	Bunuri
1.	Acțiuni tangibile	Servicii destinate corpului persoanelor: -îngrijirea sănătății; -transport de persoane; -salon de frumusețe; -sală de gimnastică; -salon de coafură; -restaurant.	Servicii destinate bunurilor Și posesiunilor fizice: -transport de mărfuri; -întreținerea și repararea echipamentelor; -pază; -curățătorii chimice; -servicii zootehnice.
2.	Acțiuni intangibile	Servicii destinate Spiritului persoanelor: -educație; -emisiuni radio; -servicii de informare; -teatre; -muzee.	Servicii destinate Posesiunilor intangibile: -bănci; -servicii juridice; -contabilitate; -bursă; -asigurări.

După acțiunea asupra beneficiarului direct:

- *Servicii care afectează bunurile* (transport, curățătorie, reparații etc.),
- *Servicii care afectează persoanele* (transport, învățământ, sănătate etc.);
- *Servicii care afectează și bunurile și persoanele* (servicii financiare).

După numărul de beneficiari ai actului de prestare a serviciului:

- *un singur beneficiar* (servicii medicale, coafor-cosmetică, jurodice etc.);
- *mai mulți beneficiari în același timp* (transport, comunicații, servicii poștale etc);

După forma și efectele activității serviciilor:

- *servicii nemateriale*: sunt serviciile pure care nu sunt concretizate în bunuri și au drept scop satisfacerea nevoilor spirituale ale beneficiarilor (educație, cultură, artă etc.)
- *servicii materiale*: sunt serviciile incorporate în bunuri și care vizează direct producția materială (transportul, distribuția, repararea și întreținerea echipamentelor etc.)
- *servicii semimateriale* (intermediare): sunt servicii care livrează în asociere cu un bun material (service-ul acordat în perioada de garanție a unui produs).

După evaluarea valorii de schimb a serviciului:

- *servicii marfă*: sunt destinate schimbului de piață și au un preț stabilit de piață prin confruntarea cererii cu oferta (serviciile materiale și semimateriale);
- *servicii ne-marfă*: ocolesc relațiile de piață și nu au un preț perceptibil evident pentru consumator (servicii de radio și televiziune).

După gradul de personalizare a prestării serviciului:

- *servicii cu grad ridicat de personalizare*: prestator-consumator este foarte strânsă în timpul prestării serviciului (servicii medicale, juridice, de arhitectură, coaforă și cosmetică).
- *servicii cu grad scăzut de personalizare*: relația prestator-consumator este foarte redusă în timpul prestării serviciului (servicii bancare, servicii de transport, servicii hoteliere etc.).

După forma de distribuție a serviciului respective:

- *servicii care necesită deplasarea consumatorului la prestator* (teatru, coafor, autobuz, restaurant etc.);
- *servicii care necesită deplasarea prestatorului la domiciliul consumatorilor* (servicii de igienizare, servicii de reparații la domiciliu etc.);
- *servicii prestate la distanță* (servicii de televiziune, servicii de televiziune, servicii telefonice, servicii de învățământ la distanță etc.).

După modalitățile de comercializare:

- *servicii comercializabile transferabile*: care pot fi schimbate la distanță și fac obiectul comercializării (cărți, reviste, informatică, telecomunicații etc.);
- *servicii necomercializabile* (netransferabile): servicii consumate pe loc de consumator (servicii de alimentație publică, coaforă etc.).

După tehnologia de bază a prestației serviciului:

- *servicii care se bazează predominant pe factorul uman* (servicii oferite de ospătari, paznici, avocați, profesori, frizeri etc.)
- *servicii care se bazează predominant pe echipamente și utilaje* (serviciile oferite de automate, jocurile din parcuri pentru copii, curățătoriile pentru vestimentație și lenjerie etc.).

După startul prestatorului:

- *persoană fizică sau juridică de stat;*
- *persoană fizică sau juridică privată.*

După durata și frecvența prestării serviciului:

- *prestarea pe o perioadă mai îndelungată a serviciului* (servicii de asigurări, învățământ, bancare, pază, furnizare de energie electrică și termică etc);
- *prestarea pe perioadă medie a serviciului* (turistice, hoteliere, transport etc.);
- *prestare sporadică a serviciului* (abonamente la teatru, servicii telefonice internaționale etc.);
- *prestare imediată a serviciului* (servicii de coafură-cosmetică, restaurant etc.).